



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Split

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE
U OPĆOJ BOLNICI DUBROVNIK

Split, srpanj 2020.

SADRŽAJ

stranica

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U OPĆOJ BOLNICI DUBROVNIK	5
Opći podaci o Bolnici	5
Vođenje Liste čekanja	8
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	13
Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	17
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ BOLNICI DUBROVNIK	19
OČITOVANJE OPĆE BOLNICE DUBROVNIK	21



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Split

KLASA: 041-01/19-10/14
URBROJ: 613-19-20-7

Split, 30. srpnja 2020.

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ BOLNICI DUBROVNIK

Na temelju odredbi članaka 19. i 21. Zakona o Državnom uredu za reviziju (Narodne novine 25/19), obavljena je revizija učinkovitosti upravljanja listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Općoj bolnici Dubrovnik (dalje u tekstu: Bolnica).

Revizija je obavljena na način i prema postupcima utvrđenim Okvirom revizijskih standarda Međunarodne organizacije vrhovnih revizijskih institucija (INTOSAI) (Narodne novine 31/19) i Kodeksom profesionalne etike državnih revizora.

Postupci revizije provedeni su od 2. rujna 2019. do 30. srpnja 2020.

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE

Predmet revizije bile su aktivnosti Bolnice u vezi s vođenjem liste čekanja i upravljanjem listom čekanja za postupke magnetske rezonance. U ovoj reviziji pod pojmom liste čekanja podrazumijeva se jedinstvena lista naručenih osiguranih osoba (pacijenata) na temelju koje zdravstvena ustanova određuje redoslijed (termin) njihova prijama na zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja na koje se čeka (dalje u tekstu: Lista čekanja).

Osnovni cilj revizije bio je ocijeniti učinkovitost upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

U svrhu ocjene učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance, utvrđeni su sljedeći ciljevi:

- provjeriti vodi li Bolnica Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance
- provjeriti osigurava li Bolnica jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance
- ocijeniti efikasnost sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja.

METODE REVIZIJE

U skladu s prihvaćenim međunarodnim revizijskim standardima vrhovnih revizijskih institucija, revizija je planirana i obavljena na način koji osigurava potrebne dokaze i pruža razumnu osnovu za revizijske nalaze i zaključke te ostvarenje revizijskih ciljeva.

U fazi planiranja i pripreme za obavljanje revizije, analizirana je pravna regulativa, podaci Bolnice i Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (dalje u tekstu: Zavod) te drugi dostupni podaci.

U postupku revizije:

- proučeni su i analizirani propisi te stručni i drugi dostupni materijali u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja
- analizirani su podaci iz službenih baza podataka i provjerena dokumentacija u vezi s vođenjem Liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance
- obavljani su razgovori s odgovornim osobama
- pribavljena su obrazloženja o pojedinim aktivnostima u vezi s vođenjem Liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI

Za ocjenu učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance utvrđeni su kriteriji koji proizlaze iz zakona i drugih propisa te poduzetih aktivnosti Bolnice u vezi s vođenjem Liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

Okosnicu revizije činilo je glavno pitanje:

- Je li upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance učinkovito?

Revizijom su prikupljeni dokazi kako bi se odgovorilo na sljedeća potpitanja:

- Vodi li Bolnica Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance?
- Osigurava li Bolnica jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance?
- Je li Bolnica uspostavila učinkovit sustav nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja?

U tablici broj 1 daju se kriteriji za ocjenu učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance, prema područjima revizije.

Tablica broj 1

Kriteriji za ocjenu učinkovitosti,
prema područjima revizije

Redni broj	Područja revizije	Kriteriji
	1	2
1.	Vođenje Liste čekanja	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bolnica je ustrojila jedinicu za centralno naručivanje pacijenata i vodi Listu čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge magnetske rezonance ○ utvrđen je način naručivanja pacijenata za zdravstvene usluge na koje se čeka te im je osigurano jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu ○ osigurana je dostupnost termina za naručivanje pacijenata njihovim izabranim liječnicima putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva ○ Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku, u informacijski sustav unose se podaci čiji je sadržaj utvrdio Zavod, a šifre i nazivi postupaka magnetske rezonance koji se upisuju u Listu čekanja usklađeni su s Katalogom zahvata za naručivanje ○ centralnom sustavu eListe čekanja omogućeno je prikupljanje svih upisanih podataka te je na mrežnim stranicama Bolnice osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda ○ Lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama Bolnice, a upisani podaci usklađeni su s podacima na mrežnim stranicama Zavoda ○ podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance sistematizirani su na Listi čekanja tako da se lako može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni postupak ○ Lista čekanja redovito se ažurira te su podaci o broju narudžbi i vremenu čekanja na Listi točni, ažurni i potpuni
2.	Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bolnica raspolaže dostatnim ljudskim i materijalnim resursima za obavljanje postupaka magnetske rezonance te se poduzimaju aktivnosti kako bi se ti resursi održali i unaprijedili ○ raspoloživi ljudski i materijalni resursi optimalno su iskorišteni, utvrđeni su normativi za obavljanje postupaka magnetske rezonance, u odnosu na ljudske i materijalne resurse, te se prati njihovo ostvarivanje ○ pacijenti na naručeni postupak magnetske rezonance dolaze redosljedom kojim su upisani na Listu čekanja ○ utvrđeni su kriteriji hitnosti te je pacijentima s većim stupnjem hitnosti osiguran brži pristup postupcima magnetske rezonance ○ pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran je jednak tretman u pristupu postupcima magnetske rezonance

Redni broj	Područja revizije	Kriteriji
	1	2
3.	Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	<ul style="list-style-type: none"> ○ unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice obuhvaćene su aktivnosti u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja ○ osnovano je bolničko povjerenstvo za provjeru Liste čekanja i pritužbi na Listu čekanja te se obavljaju potrebne provjere ○ izrađena je analiza rada bolničkog povjerenstva za provjeru Liste čekanja i pritužbi na Listu čekanja te su sastavljene i uvedene procedure za transparentno vođenje Liste čekanja ○ Bolnica osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža te postupanje po podnesenim pritužbama ili prigovorima ○ izrađena je analiza pritužbi koje se odnose na vođenje i upravljanje Listom čekanja ○ ravnatelj i druga upravljačka tijela Bolnice raspolažu svim podacima iz područja unutarnjeg nadzora potrebnim za donošenje upravljačkih odluka u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance ocjenjuje se **učinkovitim**, ako Bolnica vodi Listu čekanja u skladu s propisima i ima cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance, ako osigurava jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance te ako je uspostavljen učinkovit sustav nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance ocjenjuje se **učinkovitim, pri čemu su potrebna određena poboljšanja**, ako su utvrđeni određeni propusti koji ne utječu bitno na upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance ocjenjuje se **djelomično učinkovitim**, ako su utvrđene nepravilnosti i propusti u vezi s vođenjem Liste čekanja i evidentiranjem podataka o čekanju na postupke magnetske rezonance, osiguravanjem jednako tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance te funkcioniranjem sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance ocjenjuje se **neučinkovitim**, ako su utvrđene nepravilnosti i propusti koji bitno utječu na vođenje Liste čekanja i evidentiranje podataka o čekanju na postupke magnetske rezonance, osiguravanje jednako tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance te funkcioniranje sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja.

LISTA ČEKANJA U OPĆOJ BOLNICI DUBROVNIK

Opći podaci o Bolnici

Bolnica je javna zdravstvena ustanova čiji je osnivač Dubrovačko-neretvanska županija. Započela je s radom 1. siječnja 1995. Registrirana je za obavljanje bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite, dijagnostičke i terapijske postupke u zdravstvenom turizmu i znanstveno-nastavnu djelatnost uz suglasnost nadležnog ministarstva. Rješenjem nadležnog ministarstva, iz veljače 2011., kategorizirana je kao županijska bolnica regionalnog značenja. Sjedište Bolnice je u Ulici dr. Roka Mišetića 2, Dubrovnik. Ustrojstvo Bolnice utvrđeno je Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Opće bolnice Dubrovnik iz ožujka 2017. te Izmjenama i dopunama Pravilnika (od svibnja 2017. do kolovoza 2019. doneseno je 12 izmjena i dopuna), koji su doneseni na temelju Pravilnika o uvjetima za unutarnji ustroj općih i specijalnih bolnica (Narodne novine 145/13, 31/15, 49/16 i 62/18). U Bolnici je u 2019. bilo zaposleno 924 djelatnika, od kojih 172 ili 18,6 % liječnika, 400 ili 43,3 % medicinskih sestara, 142 ili 15,4 % drugih zdravstvenih djelatnika i 210 ili 22,7 % nezdravstvenih djelatnika. U Odjelu za radiologiju zaposleni su voditelj odjela, devet liječnika specijalista, dva liječnika specijalizanta, glavni inženjer medicinske radiologije i 16 inženjera medicinske radiologije te viša medicinska sestra i medicinska sestra. Broj djelatnika jednak je predviđenom broju djelatnika prema Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Bolnice. Djelatnost Bolnice obavlja se na jednoj lokaciji, u zgradi ukupne površine 54 000 m². U Bolnici su ustrojene dvije službe, 33 odjela, 15 dnevnih bolnica, osam jednodnevnih kirurgija, 140 ambulanti s hemodijalizom i 128 ugovorenih ordinacija.

Slika 1: Opća Bolnica Dubrovnik



Izvor: Državni ured za reviziju

Prema financijskim izvještajima, Bolnica je u 2019. ostvarila prihode i primitke u iznosu od 228.932.164,00 kn, a rashode i izdatke u iznosu od 273.531.487,00 kn te manjak prihoda i primitaka iznosi 44.599.323,00 kn, što s prenesenim manjkom prihoda i primitaka iz prijašnjih godina u iznosu od 188.607.305,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 233.206.628,00 kn. Najznačajnije prihode Bolnica ostvaruje od Zavoda, a u 2019. ostvareni su u iznosu od 187.989.788,00 kn (iz osnovnog zdravstvenog osiguranja 139.354.457,00 kn i dopunskog zdravstvenog osiguranja 16.223.378,00 kn, za posebno skupe lijekove 16.349.798,00 kn te iz drugih prihoda 16.062.155,00 kn) i čine 82,1 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka za 2019.

Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019. iznose 34.684.302,00 kn, a odnose se na potraživanja od Sveučilišta u Dubrovniku u iznosu od 28.215.486,00 kn, potraživanja od Zavoda u iznosu od 1.482.773,00 kn te druga potraživanja u iznosu od 4.986.043,00 kn.

Bolnica je u veljači 2018. zaključila sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite (dalje u tekstu: Ugovor), a u lipnju, kolovozu, listopadu i studenom 2018. te u veljači, svibnju, srpnju, kolovozu i rujnu 2019. dodatke Ugovoru. Ugovorom i dodacima Ugovora uređena su međusobna prava i obveze u vezi s provođenjem bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite od 1. siječnja 2018. do 31. prosinca 2018. te od 1. siječnja 2019. do 31. prosinca 2019. Ugovoreno je 244 bolesničkih postelja za liječenje akutnih bolesti, 27 postelja za produženo liječenje, 28 postelja za liječenje kroničnih bolesti te 100 postelja/stolaca dnevne bolnice.

Prema odredbama Ugovora, Bolnica se radi naplate svojih usluga obvezuje za provedenu bolničku zdravstvenu zaštitu Zavodu dostavljati račune izdane osiguranim osobama, na kojima će specificirati sve vrste obavljenih zdravstvenih usluga, utrošene materijale i lijekove, naznačiti liječnika specijalista koji je proveo zdravstvenu uslugu te iskazati evidencijski broj opreme na kojoj je usluga obavljena, a za specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu (uključujući i specijalističku dijagnostiku) provedenu na temelju uputnica za specijalistički pregled i internih uputnica svakodnevno ispostavljati jedan objedinjeni ili više pojedinačnih računa. Ugovoren je maksimalni iznos sredstava koji Bolnica može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, a sastoji se od osnovnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, dodatnog prihoda koji se ostvaruje na temelju pokazatelja rada i dodatnog iznosa sredstava za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka. Ugovorom je utvrđen popis dijagnostičko-terapijskih postupaka za koje Bolnica ispostavlja račune po ugovorenim cijenama te ih naplaćuje od Zavoda do ugovorenog maksimalnog osnovnog mjesečnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, koji je za 2018. ugovoren u iznosu od 11.789.355,00 kn, od siječnja do rujna 2019. u iznosu od 12.258.620,00 kn, a od listopada do prosinca 2019. u iznosu od 12.815.559,00 kn, od čega 90,0 % Zavod isplaćuje unaprijed, a 10,0 % po obavljenim postupcima, u roku od 60 dana.

Zavod tijekom ugovornog razdoblja prati obavljanje zdravstvenih usluga na razini svih ugovornih bolnica te, u okviru ukupno ugovorenih sredstava, obavlja prenamjenu neutrošenog dijela sredstava bolnica koje nisu iskoristile maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite u korist bolnica koje su ga prekoračile. Ako na kraju ugovornog razdoblja, nakon usklađenja primljenih računa i prenamjene neutrošenog dijela sredstava, utvrdi da je Bolnica prekoračila ugovoreni maksimalni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu, Zavod joj neće platiti račune koji premašuju maksimalni iznos.

Osim navedenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu koji ostvaruje na temelju ispostavljenih računa za obavljene zdravstvene usluge, Bolnica može ostvariti i dodatna sredstva na temelju pokazatelja učinkovitosti i kvalitete u bolnicama koje provode liječenje bolesnika oboljelih od akutnih bolesti. Prema Ugovoru, dodatni mjesečni prihod Bolnice na temelju pokazatelja rada može iznositi najviše 589.468,00 kn mjesečno za 2018., te 367.759,00 kn od siječnja do rujna 2019., odnosno 384.467,00 kn od listopada do prosinca 2019. Utvrđen je za 2018. u visini od 5,0 %, a za 2019. u visini od 3,0 % izvršenih sredstava iz osnovnog iznosa za provođenje zdravstvene zaštite na temelju ispostavljenih računa za obavljene zdravstvene usluge u određenom mjesecu, koji ne može biti veći od ugovorenog maksimalnog osnovnog mjesečnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, a isplaćuje se do konca mjeseca za prethodni mjesec.

Od travnja do prosinca 2019. posebno su ugovorena sredstva koja Bolnica ostvaruje na temelju ispostavljenih računa za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, najviše do 720.649,00 kn mjesečno od travnja do studenoga, odnosno 676.325,00 kn u prosincu 2019., čije je plaćanje ugovoreno u roku od 60 dana. Time su maksimalna mjesečna sredstva koja Bolnica može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja od siječnja do prosinca 2018. ugovorena u iznosu od 12.378.823,00 kn, od siječnja do ožujka 2019. u iznosu od 12.626.399,00 kn, a od travnja do rujna 2019. u iznosu od 13.347.047,00 kn, u listopadu i studenome 2019. u iznosu od 13.920.672,00 kn, a u prosincu 2019. u iznosu od 13.876.349,00 kn.

Prema Ugovoru, Bolnica na temelju ispostavljenih računa ima pravo i na dodatna sredstva koja se ne uračunavaju u maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, a odnose se na sredstva za nabavu posebno skupih lijekova, provođenje zdravstvene zaštite iz područja intervencijske kardiologije i zdravstvene zaštite hrvatskih državljana s prebivalištem u Bosni i Hercegovini, do mjesečnih iznosa utvrđenih ugovorom te za troškove obavljenih postupaka eksplantacije, do iznosa utvrđenih financijskim planom Zavoda i za isporučenu krv i krvne komponente, po cijenama utvrđenim Osnovnom listom lijekova Zavoda. Bolnica je ostvarila i dodatna novčana sredstva za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja po odlukama Zavoda o utvrđivanju dodatnih novčanih sredstava bolničkih zdravstvenih ustanova u 2018. u iznosu od 1.125.429,00 kn i u 2019. u iznosu od 19.500.000,00 kn.

Praćenje i usklađenje računa između Bolnice i Zavoda provodi se mjesečno te se u siječnju svake godine sastavlja zapisnik o usklađenju računa za proteklu godinu. Bolnica se obvezuje racionalno trošiti ugovoreni iznos sredstava pridržavajući se stručnih smjernica za primjenu dijagnostičkih i terapijskih procedura u liječenju osiguranih osoba, voditi računa da u provođenju zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja posluje u okviru ugovorenog maksimalnog mjesečnog iznosa te tijekom ugovornog razdoblja osigurati kontinuiranost i dostupnost zdravstvene zaštite osiguranim osobama Zavoda. Ako na kraju poslovne godine, nakon zapisničkog usklađenja primljenih računa i prenamjene neutrošenog dijela sredstava iz osnovnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu, utvrdi da je Bolnica prekoračila ugovoreni maksimalni osnovni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu, Zavod ne priznaje i ne plaća račune u visini iznosa prekoračenja.

Osim na temelju Ugovora, Bolnica prihode od Zavoda ostvaruje i na temelju drugih međusobno zaključenih ugovora, a odnose se na obavljanje laboratorijskih pretraga na razini primarne zdravstvene zaštite, provođenje nacionalnih programa prevencije raka dojke, ranog otkrivanja raka debelog crijeva i ranog otkrivanja slabovidnosti te obavljanje drugih zdravstvenih usluga za potrebe provođenja zdravstvene zaštite osiguranika Zavoda.

Prihodi Bolnice na temelju ugovora zaključenih sa Zavodom ostvareni su u 2018. u iznosu od 175.165.271,00 kn, a od siječnja do rujna 2019. u iznosu od 139.378.434,00 kn, odnosno u 2019. u iznosu od 187.989.788,00 kn. Prema zapisniku iz siječnja 2019. o usklađenju računa za 2018., Bolnica je ostvarila višak prema ugovorenom maksimalnom iznosu sredstava za zdravstvenu zaštitu u iznosu od 1.943.521,00 kn što je Zavod prenio Bolnici kao predujam za 2019. Prema dosadašnjoj praksi, usklađenje računa za 2019., trebalo bi se provesti u siječnju 2020., a prema podacima Bolnice od siječnja do rujna 2019. nije došlo do prekoračenja ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu.

Vođenje Liste čekanja

Odlukom o ustrojavanju i načinu rada bolničke jedinice za centralno naručivanje, koju je donio ministar nadležan za zdravstvo u listopadu 2008., svim bolničkim ustanovama propisana je obveza ustrojavanja bolničke jedinice za centralno naručivanje u kojoj će se centralizirati narudžbe pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Navedena bolnička jedinica mora biti smještena u ulaznom dijelu bolnice, na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu. Za poslove u bolničkoj jedinici za centralno naručivanje odgovara osoba koju je ravnatelj bolničke ustanove odredio kao odgovornu osobu za naručivanje pacijenata (administrator) te kao osobu za kontakt za suradnju sa Zavodom i nadležnim ministarstvom. Za obavljanje navedenih poslova odgovorna osoba mora posjedovati *smart* karticu za pristup u Centralni zdravstveni informatički sustav Hrvatske (dalje u tekstu: CEZIH). Odgovorna osoba obvezna je primiti narudžbu te nakon određivanja termina obavljanja zdravstvene usluge izdati potvrdu o narudžbi pacijenta. Potvrda mora sadržavati naziv bolničke ustanove, matični broj osiguranika (MBO), ime i prezime pacijenta, adresu i broj telefona za kontakt, vrstu zdravstvene usluge, šifru postupka, datum i sat narudžbe, datum i sat obavljanja zdravstvene usluge i ime i prezime odgovorne osobe. Primitljena narudžba mora se uvrstiti na Listu čekanja za pojedinu zdravstvenu uslugu koja dnevno, putem CEZIH-a, mora biti dostupna Zavodu i nadležnom ministarstvu.

Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) i Općim uvjetima ugovora o provođenju bolničke zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) te Ugovorom zaključenim između Bolnice i Zavoda također je utvrđena obveza ustrojavanja jedinice za centralno naručivanje te vođenja Liste čekanja, e-Naručivanjem i naručivanjem u Bolnici, za zdravstvene usluge koje Bolnica pruža na temelju Ugovora. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku na dostupan i transparentan način. Popis zdravstvenih usluga za koje se vode podaci o čekanju utvrđuju nadležno ministarstvo i Zavod. Sadržaj podataka na Listi čekanja utvrđuje se Specifikacijom podataka za nacionalni sustav eLista čekanja.

Bolnica je obvezna upisivati sve narudžbe na Listu čekanja i omogućiti Centralnom sustavu eListe čekanja i e-Naručivanja prikupljanje svih upisanih podataka te na svojim mrežnim stranicama osigurati poveznicu s Listama čekanja na mrežnim stranicama Zavoda. Iznimno, u dogovoru s osiguranom osobom, Bolnica može na Listu čekanja ne uvrstiti osiguranu osobu naručenu na određenu zdravstvenu uslugu koja se za istu uslugu već nalazi na Listi čekanja u drugoj ugovornoj zdravstvenoj ustanovi, ako ima informaciju o tome. Osiguranu osobu koja zdravstvenu uslugu ostvaruje izvan obveznog zdravstvenog osiguranja Bolnica ne upisuje na Listu čekanja. Bolnica se obvezuje u nacionalnom sustavu eListi čekanja bilježiti radi li se o kontrolnom pregledu i medicinski uvjetovanom terminu te želji pacijenta za određenim specijalistom.

Osigurane osobe se na Listu čekanja upisuju na prvo slobodno mjesto, vodeći računa o zaštiti i čuvanju njihovih podataka te ažurnom upravljanju Listom čekanja. Po uvrštenju na Listu čekanja, osiguranoj osobi izdaje se potvrda o narudžbi u elektroničkom ili papirnatom obliku. Ako Bolnica privremeno nije u mogućnosti pružiti naručenu zdravstvenu uslugu, obvezna je osigurati zamjensku ustanovu koja će pružiti zdravstvenu uslugu ili ponuditi zamjenski termin (u skladu s rokovima i odredbama Ugovora) i o tome obavijestiti osiguranu osobu.

Bolnica se obvezuje osigurati osiguranim osobama točnu informaciju o vremenu čekanja i poštivanju redoslijeda prijama, kao i pravo na anonimizirani uvid i presliku Liste čekanja najkasnije u roku od tri dana od primitka njihova zahtjeva. Obvezuje se utvrditi raspored rada liječnika specijalista za razdoblje od najmanje 30 dana dulje od čekanja na zdravstvenu uslugu koju obavlja, ali to razdoblje ne mora biti dulje od šest mjeseci. Ako nije u mogućnosti postupiti na navedeni način, obvezna je utvrditi točan raspored termina obavljanja zdravstvenih usluga za navedeno razdoblje, uz napomenu da liječnici specijalisti nisu unaprijed određeni, i istaknuti sve liječnike specijaliste koji su predviđeni za njihovo obavljanje te sve termine za provođenje ugovorene specijalističko-konzilijarne i bolničke zdravstvene zaštite, radi provedbe naručivanja osiguranih osoba na upućenu specijalističko-konzilijarnu i bolničku zdravstvenu zaštitu, učiniti dostupnima njihovim izabranim liječnicima. Dostupnost se osigurava putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva.

Bolnica se obvezuje osiguranim osobama omogućiti jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba, a osiguranoj osobi koja iz opravdanih razloga ne dođe u zakazanom terminu dodijeliti najbliži slobodni termin na Listi čekanja, tako da na zdravstvenu uslugu ne čeka dulje od medicinski prihvatljivog vremena čekanja. Obvezuje se svako neiskorištavanje i pomicanje termina na Listi čekanja posebno evidentirati, a podatke o Listi čekanja i svim promjenama, zajedno s obrazloženjima okolnosti koje dovode do promjene redoslijeda na Listi čekanja, trajno čuvati.

U kolovozu 2012. Zavod i nadležno ministarstvo započeli su s provođenjem projekata eListe čekanja i e-Naručivanje. Ciljevi projekta eListe čekanja su, objedinjavanjem podataka o bolničkim Listama čekanja na razini Republike Hrvatske, omogućiti usporedbu duljine čekanja po regijama, bolnicama i zahvatima, omogućiti dostupnost informacija o prvom slobodnom terminu na stranicama nadležnog ministarstva i Zavoda, omogućiti analizu i upravljanje procesom (poticanje bolnica, usmjeravanje pacijenata, usmjeravanje dodatnih sredstava, nadzor rada ugovornih subjekata) te stvoriti preduvjete za nadzor i učinkovito upravljanje. Ciljevi projekta e-Naručivanje su omogućiti pacijentima dobivanje optimalnog termina iz ordinacija primarne zdravstvene zaštite, izbor bolnice koja im po lokaciji najviše odgovara, omogućiti bolju organizaciju i iskorištenost bolničkih resursa, sustavom izvješćivanja dobiti transparentan uvid u cjelokupno stanje naručivanja i značajno skratiti višemjesečna čekanja za pojedine specijalističke pretrage i medicinske postupke. Aktivnosti u provođenju projekata bile su objedinjavanje kataloga pretraga, odnosno izrada Kataloga zahvata za naručivanje, novog šifarnika za naručivanje, utvrđivanje i ujednačavanje osnovnog seta podataka koji se razmjenjuju, organizacija poslovnog procesa naručivanja u bolnicama i osiguravanje tehničkih preduvjeta za uspostavu centraliziranog servisa i povezivanje bolnica (uspostava informacijske i komunikacijske infrastrukture i prilagodba bolničkih informacijskih sustava) te spajanje primarne zdravstvene zaštite.

Prema podacima u vrijeme obavljanja revizije (veljača 2020.), objavljenim na mrežnim stranicama CEZIH-a, do konca 2012. projektima su obuhvaćene 64 bolnice.

Prema arhivi podataka za eListe, Katalog zahvata za naručivanje je od 2012. do 2017. više puta nadopunjavan, a tijekom 2019. u primjeni je verzija iz studenoga 2017. Katalog sadrži podatke o nazivu djelatnosti, šifri djelatnosti, šifri postupaka, tipu postupaka, oznaci mogućnosti e-Naručivanja te oznaci maksimalnog vremena čekanja za prioritetno naručivanje. Katalogom su predviđene šifre za 691 medicinski postupak, određene prema vrstama pregleda (prema područjima rada pojedinih liječnika specijalista i subspecijalista), zasebno za prve preglede i za kontrolne preglede te za terapijske i dijagnostičke postupke (za magnetsku rezonancu 57 šifri i naziva postupaka).

Bolnica je ustrojila jedinicu za centralno naručivanje pacijenata, koja je ustrojena kao Odsjek za centralno naručivanje unutar Odjela za centralno naručivanje i bolničku administraciju. Smještena je na glavnom ulazu u Bolnicu, na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu. Odsjek za centralno naručivanje ima voditelja i četiri administrativna službenika koji obavljaju poslove zaprimanja narudžbi, izdavanja potvrda o narudžbi, unosa podataka u bolnički informacijski sustav te se pri upisu ne stvaraju gužve. Opremljena je dovoljnim brojem računala, pisača, telefaks uređaja, telefona i druge potrebne opreme za unos podataka u bolnički informacijski sustav.

Bolnica vodi Listu čekanja u elektroničkom obliku (u informacijskom sustavu Argosy) na temelju koje se određuje redoslijed prijama naručenih pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge pregleda magnetskom rezonancom. Pacijenti se, s odgovarajućom uputnicom liječnika primarne zdravstvene zaštite ili nalazom liječnika specijalista u kojem je navedena potrebna zdravstvena usluga, upisuju na Listu čekanja. Odlukom ravnatelja iz kolovoza 2017., određena su dva djelatnika na razini Bolnice nadležna za Listu čekanja te su podaci o njima dostavljeni nadležnom ministarstvu i Zavodu. Odredbom članka 11. Ugovora zaključenog sa Zavodom, ugovoreno je da se Bolnica obvezuje odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba. Bolnica nije odredila osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom pacijenata, što nije u skladu s odredbama Ugovora.

Državni ured za reviziju preporučuje odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom pacijenata, u skladu s odredbama Ugovora.

Za postupke magnetske rezonance, u Odsjeku za centralno naručivanje pacijenata, upisuju se ambulantni pacijenti. Šifre i nazivi postupaka magnetske rezonance za koje se vodi Lista čekanja usklađeni su s Katalogom zahvata za naručivanje. Upis se može obaviti osobno ili pretragom može zatražiti obitelj uz priloženu dokumentaciju, a narudžba se može zakazati i elektroničkom poštom uz skenirani nalaz specijalista koji traži pretragom odnosno pregled. Pacijentima se nakon upisa izdaje potvrda o narudžbi, koja sadrži podatke o pacijentu, zdravstvenoj usluzi za koju se naručuje, datumu narudžbe te datumu i vremenu prijama na naručeni zahvat. Potvrda o narudžbi sadrži i uputu osiguranim osobama za jednostavno i brzo otkazivanje naručene zdravstvene usluge, prema kojoj se naručena usluga može otkazati u samoj Bolnici, pozivom na telefonski broj te slanjem elektroničke pošte na adresu navedenu u potvrdi. Pacijenti koji imaju nalaz specijalista na kojem je navedeno da se traži žurna pretraga, upisuju se u Odsjeku za centralno naručivanje pacijenata i šalju na Odjel za radiologiju.

Na Odjel za radiologiju šalju se potvrde o narudžbi pacijenata zajedno s nalazom specijalista, a tročlani liječnički tim proučava nalaze i određuje žurnim pacijentima nove termine u poslijepodnevnim satima te se pacijenti telefonski pozivaju i obavještavaju o novom terminu u kojem će se postupak obaviti.

Vrijeme čekanja za pacijente kojima je određen žurni pregled, na temelju u reviziji pregledane dokumentacije (iz rujna i listopada 2019.), je od tri do 30 dana. Istodobno, oslobađa se zakazani termin na Listi čekanja u Odsjeku za centralno naručivanje, odnosno termin se ostavlja otvorenim bez pomicanja osiguranih osoba na Listi čekanja. Naime, na neiskorišteni termin ne upisuje se prvi sljedeći pacijent s Liste čekanja, jer bi takav način upisa zahtijevao svakodnevno pozivanje velikog broja pacijenata radi pomicanja termina, nego se na upražnjeno mjesto upisuje prvi novonaručeni pacijent. Pacijentima su osigurane informacije o vremenu čekanja i redosljedu prijama, kao i pravo na anonimni uvid u Listu čekanja u roku od tri dana od podnošenja zahtjeva. Također se, u dogovoru s liječnicima specijalistima iz drugih odjela, dnevno pregledavaju bolnički, odnosno onkološki pacijenti. Hitni pacijenti (uglavnom pacijenti ozlijeđeni u prometnim nezgodama, ozlijeđeni turisti i drugi pacijenti) obrađuju se odmah, a pacijenti naručeni tog dana čekaju na pregled koji se obavlja sa zakašnjenjem. Prema dostavljenim podacima, o naručenim i obavljenim postupcima iz listopada 2019., ako naručeni pacijent ne dođe na pregled, obavljaju se pregledi bolničkih pacijenata ili pacijenata iz dnevne bolnice.

Pacijente koji su naručeni za obavljanje postupaka magnetske rezonance (i druge dijagnostičke pretrage) administrativni djelatnici pozivaju i provjeravaju dolazak, a često i pacijenti osobno ili porukom otkazu ili zatraže promjenu naručenog termina. Nedolazak naručenih pacijenata, neiskorišteni termini, pomicanje termina i druge promjene evidentiraju se na Listi čekanja, a obrazloženja okolnosti koje su dovele do promjena na Listi čekanja pohranjena su na elektroničkom mediju.

Lista čekanja za zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje Bolnica pruža ne objavljuje se na mrežnim stranicama Bolnice. Listu čekanja Bolnica bi trebala objavljivati na svojim mrežnim stranicama s podacima o identifikacijskim brojevima upisanih pacijenata, datumu upisa i datumu prijama na naručene zahvate te podacima o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.

Državni ured za reviziju preporučuje objavljivati Listu čekanja na mrežnim stranicama Bolnice, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.

Podaci koji se upisuju na Listu čekanja prenose se iz bolničkog informacijskog sustava putem mrežnog servisa u CEZIH. Prema izjavi osobe odgovorne za informacijski sustav u Bolnici, podaci iz bolničkog informacijskog sustava prenose se u CEZIH noću, a odnose se na podatke o pacijentu koji se upisuje (matični broj osigurane osobe, datum rođenja i broj mobitela ili telefona pacijenta), šifru i naziv naručenog postupka prema Katalogu zahvata za naručivanje, datum upisa narudžbe, datum dodijeljenog termina, datum prvog slobodnog termina za naručeni postupak, oznaku narudžbe, podatke o uputnoj dijagnozi te broju i tipu uputnice.

Cilj dostavljanja podataka u CEZIH je ažuriranje Lista čekanja svih bolnica u Republici Hrvatskoj te preusmjeravanje pacijenata iz bolnica u kojima su Liste čekanja na pojedine postupke preduge u bolnice u kojima postoje raniji slobodni termini za te postupke. Kako bi se navedeno moglo ostvariti, nužno je osigurati točnost dostavljenih podataka te usklađenost podataka u bolničkim informacijskim sustavima, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda.

S obzirom na to da se Lista čekanja ne objavljuje na mrežnim stranicama Bolnice, ne može se utvrditi usklađenost podataka na Listama čekanja Bolnice i CEZIH-a. Osim toga, na mrežnim stranicama Bolnice nije osigurana poveznica s CEZIH-om.

Državni ured za reviziju preporučuje osigurati na mrežnim stranicama Bolnice poveznicu s CEZIH-om kojom bi se osigurane osobe uputilo na pristup podacima o slobodnim terminima za naručivanje zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.

Podaci na Listi čekanja koji se odnose na postupke magnetske rezonance sistematizirani su po pojedinim postupcima te se lako može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni zahvat. Prema podacima iz rujna 2019., u Bolnici su za 13 postupaka magnetske rezonance po anatomske regiji bile upisane ukupno 1 093 narudžbe s prosječno 227 dana čekanja na naručeni postupak.

U tablici broj 2 daju se podaci o broju upisanih narudžbi i prosječnom broju dana čekanja po postupcima magnetske rezonance u Bolnici, prema stanju na Listi čekanja u rujnu 2019.

Tablica broj 2

Broj upisanih narudžbi i prosječan broj dana čekanja po postupcima magnetske rezonance u Bolnici, u rujnu 2019.

Redni broj	Postupak magnetske rezonance (MR) po anatomske regiji (šifra MG001)	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3
Organi neurološkog sustava			
1.	MR mozga	325	228
2.	MR lumbalne kralježnice	220	228
3.	MR vratne kralježnice	141	228
4.	MR torakalne kralježnice	25	228
4.	MR hipofize	8	228
6.	MR vrata	9	228
7.	MR sinusa	3	228
Organi lokomotornog sustava			
8.	MR koljena	186	236
9.	MR stopala	6	236
Abdomen i drugi organi			
10.	MR abdomena	51	195
11.	MR jetre	16	195
12.	MR bubrega	13	195
13.	MR toraksa	90	228
Ukupno		1 093	227

Od ukupno 1 093 upisane narudžbe, 872 ili 79,8 % odnosi se na postupke magnetske rezonance mozga, lumbalne kralježnice, koljena i vratne kralježnice. Za dva postupka prosječno vrijeme čekanja je preko 236 dana, za osam postupaka 228 dana, dok je za tri postupka 195 dana.

S obzirom na to da se u informacijskom sustavu Bolnice ne vodi evidencija o pacijentima naručenim na prvi odnosno kontrolni pregled magnetskom rezonancom, ne može se utvrditi koliko se od ukupnog broja upisanih narudžbi odnosi na broj pacijenata koji su naručeni na prvi odnosno na kontrolni pregled magnetskom rezonancom.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance obavljaju se u Odjelu za radiologiju, koji raspolaže s uređajem za magnetsku rezonancu, Siemens Magnetom Essenza 1.5 T nabavne vrijednosti 8.396.595,00 kn. Uređaj je nabavljen iz sredstava donacije Sveučilišta u Dubrovniku (5.037.957,00 kn), decentraliziranih sredstava Dubrovačko-neretvanske županije (1.679.319,00 kn) i sredstava Ministarstva zdravstva (1.679.319,00 kn), na temelju postupka javne nabave koji je provela Bolnica u rujnu 2009., a stavljen je u funkciju u veljači 2010. Navedeni uređaj je tijekom 2018. te od 1. siječnja do 30. rujna 2019. bio izvan uporabe (radi kvara) tri puta: 10. travnja 2018. (od 11:00 do 15:00 sati), od 14. do 17. svibnja 2018. i 29. ožujka 2019. (od 13:00 do 15:00 sati). Prema podacima Bolnice, troškovi popravka uređaja od rujna 2010. do konca rujna 2019. iznose 1.248.514,00 kn. Bolnica nije zaključila ugovor s dobavljačem o redovnom održavanju uređaja (servisno održavanje).

Prema podacima Bolnice iz rujna 2019., na Odjelu za radiologiju zaposleno je deset liječnika specijalista kliničke radiologije koji obavljaju radiološke postupke (rendgensko snimanje, ultrazvučnu dijagnostiku, kompjutoriziranu tomografiju, mamografiju i postupke magnetske rezonance) te sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava. U 2019. šest liječnika specijalista obavljalo je postupke magnetske rezonance. Osim liječnika specijalista kliničke radiologije zaposlenih u Bolnici, u obavljanju postupaka magnetske rezonance, odnosno u očitavanju nalaza nakon obavljenog postupka magnetske rezonance sudjeluje pet liječnika specijalista radiologa (dva iz Kliničkog bolničkog centra Zagreb i tri iz Kliničke bolnice Dubrava) kao vanjski suradnici. Na specijalizaciji su dva liječnika kliničke radiologije u drugim zdravstvenim ustanovama (kliničkim bolnicama).

U tablici broj 3 daju se podaci o udjelu obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na Odjelu za radiologiju tijekom 2019., prema podacima Bolnice.

Tablica broj 3

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na
Odjelu za radiologiju tijekom 2019., prema podacima Bolnice

Redni broj	Mjesec	Ukupan broj obavljenih zdravstvenih postupaka	Broj obavljenih postupaka MR	Udjel obavljenih postupaka MR u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka u %
	1	2	3	4 (3/2 x 100)
1.	siječanj	5 938	559	9,4
2.	veljača	5 511	520	9,4
3.	ožujak	6 374	579	9,1
4.	travanj	5 952	519	8,7
5.	svibanj	6 503	538	8,3
6.	lipanj	5 631	422	7,5
7.	srpanj	6 508	538	8,3
8.	kolovoz	6 287	467	7,4
9.	rujan	6 080	469	7,7
10.	listopad	6 326	389	6,1
11.	studen	6 063	481	7,9
12.	prosinac	5 790	476	8,2
	Ukupno	72 963	5 957	8,2

Tijekom 2019. na Odjelu za radiologiju Bolnice obavljena su ukupno 72 963 zdravstvena postupka, od čega se 5 957 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 8,2 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

U Bolnici postoji dugogodišnja praksa naručivanja za sve pretrage pa tako i za raspored termina naručivanja za postupke magnetske rezonance. Broj termina za postupke magnetske rezonance ovisi o raspoloživom broju liječnika, s obzirom na korištenje godišnjih odmora, bolovanja i druga opravdana odsustva s posla te drugim radnim obvezama u Bolnici jer obavljaju i druge radiološke postupke te sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava.

Voditelj Odjela za radiologiju odobrava raspored rada liječnika u posljednjem tjednu mjeseca za idući mjesec te se sastavlja i raspored rada dostupnih liječnika za postupke magnetske rezonance, a glavni inženjer radiologije utvrđuje tjedne rasporede rada inženjera radiologije. Naručivanje pacijenata za postupak magnetske rezonance određuje se na temelju snimanja pojedinih anatomskih regija, odnosno regija interesa. Za ponedjeljak, utorak i petak naručuju se postupci magnetske rezonance za pregled neurološkog sustava, za srijedu osteomuskularnog sustava, a za četvrtak dojke i abdomena. Ovakav način rada, prema kojem se u istom danu na uređaju obavljaju postupci magnetske rezonance organa istog anatomskog sustava, provodi se jer je uređaje za magnetsku rezonancu potrebno posebno prilagođavati za pregled pojedinog anatomskog sustava. Najkraće trajanje postupka je snimanje mozga standard nativno (oko 18 minuta), a najduže traje postupak snimanja za duge kosti, mozga za multiplu sklerozu te kralježnice (60 minuta).

Raspored navedenih postupaka ovisi o broju traženih pregleda, preporuci specijalista za pregled i danima u tjednu kada je uređaj za magnetsku rezonancu prilagođen za pojedini anatomski sustav, a utvrđuje ga tim koji čini voditelj Odjela, glavni inženjer i specijalizant radiologije. Drugi pacijenti su bolnički pacijenti, hitni (žurni) pacijenti, pacijenti iz dnevne bolnice i pacijenti s nadopunom pregleda koji je prije učinjen.

Prema rasporedu koji se primjenjivao u vrijeme obavljanja revizije (rujan i listopad 2019.), u jutarnjoj smjeni svakog radnog dana predviđeno je snimanje šest ambulantnih pacijenata s Liste čekanja, a drugi pacijenti su hitni, iz dnevne bolnice ili bolnički pacijenti, dok je u poslijepodnevnoj smjeni bilo predviđeno snimanje deset pacijenata (žurnih ambulantnih pacijenata te bolnički i hitni pacijenti). U Listu čekanja se ne upisuju pacijenti koji borave u Bolnici, pacijenti u dnevnoj bolnici i djeca. Prema obrazloženju odgovorne osobe, s obzirom na sve veći broj pacijenata koji imaju preporuku za pregled magnetskom rezonancom u žurnom terminu, Uprava je u studenome 2019. donijela odluku da se snimanje magnetskom rezonancom obavlja i subotom u skladu s organizacijskim mogućnostima Odjela, kako bi se smanjila Lista čekanja. U studenom 2019. snimanje subotom je obavljeno jednom (30. studenoga), a u prosincu 2019. dva puta (7. i 21. prosinca).

Prema obrazloženju odgovorne osobe Bolnice, na Odjelu za radiologiju, pacijenti koji čekaju pregled upisani su u MEDAVIS program (radiološki informacijski sustav RIS). Bolničkim pacijentima, koji se ne nalaze na Listi čekanja za postupke magnetske rezonance (kao i za druge radiološke pretrage), izdaje se elektronička uputnica koja sadrži ime i prezime pacijenta, datum i godinu rođenja pacijenta, ime i prezime liječnika koji je poslao uputnicu, datum i vrijeme slanja uputnice, naznaku je li pregled hitan, uputnu dijagnozu te odjel koji je uputnicu poslao. Prema obrazloženju, Odjel radiologije tako u svakom trenutku točno zna koji pacijenti čekaju na pojedinu pretragu i koliko dugo. Navodi da se svi bolnički pacijenti pregledaju na osnovi stupnja hitnosti u roku od jednog do nekoliko dana prema kliničkoj indikaciji, a prednost imaju hitni pacijenti.

Na Odjelu za radiologiju ambulantni pacijenti se ne naručuju na rendgenske snimke pluća i srca, kosti, snimku abdomena i urotrakta nativno. S obzirom na to da se pregled ambulantnih pacijenata za RTG preglede obavlja po upisu na RTG šalteru, za ove pretrage nema Liste čekanja, dok se za sve druge pretrage koje se obavljaju na Odjelu za radiologiju pacijenti naručuju.

U sustavu zdravstva Republike Hrvatske nisu utvrđeni normativi za postupke magnetske rezonance, odnosno nije utvrđen optimalan broj obavljenih zahvata po pojedinom uređaju za magnetsku rezonancu, ovisno o njegovim tehničkim karakteristikama, odnosno po liječničkom timu koji ga opslužuje. Prema podacima Bolnice, tijekom 2019. obavljeno je 5 957 postupaka magnetske rezonance.

U tablici broj 4 daju se podaci o broju obavljenih postupaka magnetske rezonance u Bolnici tijekom 2019., prema podacima Bolnice.

Tablica broj 4

Broj obavljenih postupaka magnetske
rezonance u Bolnici tijekom 2019., prema podacima Bolnice

Redni broj	Mjesec	Broj radnih dana*	Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance			Prosječan dnevni broj obavljenih postupaka magnetske rezonance		
			ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	ukupno	ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	ukupno
	1	2	3	4	5 (3 + 4)	6 (3/2)	7 (4/2)	8 (5/2)
1.	siječanj	22	462	97	559	21,0	4,4	25,4
2.	veljača	20	452	68	520	22,6	3,4	26,0
3.	ožujak	21	477	102	579	22,7	4,9	27,6
4.	travanj	21	415	104	519	19,8	4,9	24,7
5.	svibanj	22	453	85	538	20,6	3,9	24,5
6.	lipanj	18	358	64	422	19,9	3,6	23,4
7.	srpanj	23	463	75	538	20,1	3,3	23,4
8.	kolovoz	20	399	68	467	20,0	3,4	23,4
9.	rujan	21	401	68	469	19,1	3,2	22,3
10.	listopad	22	328	61	389	14,9	2,8	17,7
11.	studen	20	410	71	481	20,5	3,6	24,1
12.	prosinac	20	388	88	476	19,4	4,4	23,8
Ukupno		250	5 006	951	5 957	20,0	3,8	23,8

* U 2019. je bilo 250 radnih dana, prema odredbi članka 28. Kolektivnog ugovora za djelatnost zdravstva i zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 29/18)

Od 5 957 obavljenih postupaka magnetske rezonance, 5 006 se odnosi na ambulantne, a 951 na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 23,8 postupaka, od čega se 20,0 odnosi na ambulantne, a 3,8 na bolničke pacijente.

Analizirani su podaci o upisanim narudžbama za postupke magnetske rezonance na Listi čekanja i podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance u listopadu 2019.

U listopadu 2019. pregledano je ukupno 389 pacijenata, od čega 312 ambulantnih i 77 bolničkih pacijenata. Utvrđeno je da je na Listu čekanja za pregled magnetskom rezonancom u listopadu 2019. bilo upisano 367 pacijenata, od čega je pregledano 288 pacijenata (tri pacijenta s Liste čekanja su umrli, 55 nije došlo na pregled, a 21 pacijent je otkazao pregled). Od 312 pregledanih ambulantnih pacijenata, na Listu čekanja nije bilo upisano 17 ili 5,4 % pacijenata. Prema obrazloženju odgovorne osobe Bolnice, bolnički pacijenti, čije je liječenje vezano uz boravak u Bolnicu, djeca i hitni pacijenti, čiji su pregledi bili uvjetovani medicinskom indikacijom radi daljnjih terapijskih postupaka i hitnim upućivanjem na daljnje postupke u vezi s malignom i hematološkom bolešću, se ne upisuju na Listu čekanja, već se obrađuju u dogovoru s liječnikom specijalistom, odnosno pedijatrom.

Uvidom u Listu čekanja iz listopada 2019., ne može se utvrditi koliko vremena pacijenti čekaju na pregled. Prema obrazloženju odgovorne osobe Bolnice, podatak o upisu se briše kada se pregled obavi, a kod pacijenata koji su naručeni ambulantno obavlja se postupak prema terminu narudžbe, dok se postupak magnetske rezonance bolničkih pacijenata obavlja prema hitnosti i ovisno o regiji snimanja i o stanju pacijenta, od jednog do nekoliko dana u dogovoru s bolničkim liječnikom pacijenta.

Državni ured za reviziju preporučuje sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje Bolnica pruža, uvrstiti na Listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi čekanja i u bolničkom informacijskom sustavu naznačiti radi li se o djetetu, prvom pregledu, kontrolnom pregledu, hitnom terminu u vezi s malignom i hematološkom bolešću ili medicinski uvjetovanom terminu, kako bi se osigurala potpuna transparentnost upravljanja Listom čekanja te jednak tretman svih pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama u skladu s utvrđenim stupnjem hitnosti.

Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja

Statutom Bolnice propisano je da unutarnji nadzor i kontrolu rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor. Navedeno Povjerenstvo nije osnovano i nije donesen Pravilnik o unutarnjem nadzoru, odnosno nisu doneseni godišnji planovi i programi provedbe unutarnjeg nadzora.

Državni ured za reviziju preporučuje osnovati Povjerenstvo za unutarnji nadzor te donijeti godišnje planove i programe provedbe unutarnjeg nadzora.

Zavod je od veljače do srpnja 2019. proveo izvanrednu kontrolu 41 bolničke ustanove, među kojima je i Bolnica. Predmet kontrole u Bolnici bilo je poslovanje i izvršavanje ugovornih obveza Bolnice u vezi s vođenjem i upravljanjem Listama čekanja za osam ugovorenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, među kojima je i postupak magnetske rezonance. Izvanrednom kontrolom u Bolnici, koja je provedena u veljači 2019., utvrđeno je da su na Listi čekanja upisane 4 303 narudžbe za postupke za koje je obavljena izvanredna ciljana kontrola. Isto tako, utvrđeno je nije utvrđen raspored rada liječnika specijalista najmanje 30 dana dulje od zadnjeg datuma na Listi čekanja za pojedini oblik ugovorene zdravstvene zaštite. Nadalje, utvrđeno da se pacijentima izdaje pisana potvrda ili potvrda o narudžbi te da se u Liste čekanja upisuju svi potrebni podaci koji se svakodnevno ažuriraju (s obzirom na neiskorištene termine, pomicanje termina i druge promjene). Bolnica je osigurala informacije o vremenu čekanja i redoslijedu prijama, kao i pravo na anonimni uvid u Listu čekanja u roku od tri dana od dana primitka zahtjeva.

Akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije od 2015. do 2020. (Narodne novine 26/15), propisano je osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru Lista čekanja i pritužbi na Liste čekanja, izrada i, na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva, javno objavljivanje analize njihova rada i zaprimljenih pritužbi građana na liste čekanja te izrada i uvođenje procedura za transparentno vođenje Lista čekanja. Bolnica je osnovala Povjerenstvo za Liste čekanja odlukom ravnatelja iz listopada 2019. Povjerenstvo je na sjednici održanoj 30. listopada 2019. donijelo odluku da se Lista čekanja Bolnice objavi na mrežnoj stranici Bolnice, a Lista bi trebala sadržavati šifru pacijenta, inicijale pacijenta i matični broj osigurane osobe te datum upisa i datum prijama. Na mrežnoj stranici postaviti će se i elektronička adresa za pritužbe na Listu čekanja.

Odlukom o osnivanju, kao ni drugim aktima Bolnice, nisu utvrđeni poslovi, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za Liste čekanja. Do konca 2019. Povjerenstvo nije izvještavalo ravnatelja o provedenim aktivnostima. Bolnica nije izradila ni uvela pisane procedure za transparentno vođenje Listi čekanja. Na drugoj sjednici Povjerenstva održanoj koncem studenoga 2019. zaključeno je da je u tijeku ustrojavanje unutarnje revizije koja će provoditi nadzor nad upravljanjem Listama čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za Liste čekanja, osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima te izvještavati ravnatelja o obavljenim poslovima pisanim putem. Preporučuje se izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za Liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na Liste čekanja te izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije od 2015. do 2020.

U skladu s odredbama Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (Narodne novine 79/11), Bolnica osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Pritužba se pisanim putem podnosi na Obrascu za pritužbe/prigovore, koji se nalazi na svakom bolničkom odjelu, u ambulanti ili na šalteru za prijem i otpust pacijenata. Ispunjeni Obrazac za prijavu pritužbe/prigovora odlaže se u posebno označenoj kutiji koja se nalazi na šalteru za prijem i otpust. Postupak za postupanje po pritužbama/prigovorima dostupan je na mrežnoj stranici Bolnice. Pritužbe se rješavaju standardnim operativnim postupkom. Svaku pritužbu pregledava pomoćnik ravnatelja za kvalitetu i u roku od osam dana odgovor dostavlja pacijentu, njegovoj obitelji ili skrbniku, a ako se pritužba ili prigovor ne može riješiti u navedenom roku, podnositelj se izvještava o tijeku postupka koji se provodi. Podaci o razlozima podnošenja pritužbi i podaci na koje se organizacijske jedinice i njihove rukovoditelje i djelatnike odnose prate se kroz registar za pritužbe i prigovore. U 2019. Bolnica je zaprimila 44 pritužbe i 45 prigovora koji se najvećim dijelom odnose na predugo čekanje na zdravstvenu uslugu, a manjim dijelom na propuste tijekom pružanja zdravstvene usluge, lošu organizaciju rada te neprofesionalno ponašanje bolničkog osoblja.

Prema pisanom obrazloženju, voditelja Odjela za radiologiju, pritužbi ili prigovora na Liste čekanja za postupak magnetske rezonance u 2019. nije bilo.

OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ BOLNICI DUBROVNIK

Državni ured za reviziju obavio je reviziju učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Bolnici. Ciljevi revizije bili su provjeriti vodi li Bolnica Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance, provjeriti osigurava li Bolnica jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance te ocijeniti efikasnost sustava nadzora nad vođenjem Liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

Na temelju revizijom utvrđenih činjenica, primjenjujući utvrđene kriterije, Državni ured za reviziju ocijenio je da je Bolnica poduzela propisane aktivnosti u vezi s ustrojavanjem jedinice za centralno naručivanje pacijenata i vođenjem Liste čekanja, da pacijentima s većim stupnjem hitnosti osigurava brži pristup postupcima magnetske rezonance te da pacijentima i njihovim obiteljima osigurava pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Međutim, ocijenjeno je da postoje nepravilnosti i propusti koji se odnose na određivanje osoba zaduženih za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata, objavu Liste čekanja na mrežnim stranicama Bolnice, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance, odnosno uvrštavanje svih pacijenata na Listu čekanja jer 5,4 % pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom u jednom mjesecu nije bilo uvršteno na Listi čekanja, da je prosječno dnevno obavljeno 23,8 postupaka magnetske rezonance tijekom 2019. te nepoduzimanje zadovoljavajućih aktivnosti pri unutarnjem nadzoru upravljanja listom čekanja i aktivnosti u svrhu poboljšanja upravljanja listom čekanja, smanjenja liste čekanja te otklanjanja uzroka nastanka liste čekanja.

Slijedom navedenog, Državni ured za reviziju ocjenjuje da je upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Bolnici **djelomično učinkovito** te daje sljedeće preporuke, prema područjima revizije:

1. Vođenje Liste čekanja

- 1.1. Odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata, u skladu s odredbama Ugovora zaključenog sa Zavodom.
- 1.2. Objaviti na mrežnim stranicama Listu čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje Bolnice pruža, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.
- 1.3. Osigurati na mrežnim stranicama Bolnice poveznicu s CEZIH-om kojom bi se osigurane osobe uputilo na pristup podacima o slobodnim terminima za naručivanje zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.

2. Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

2.1. Uvrstiti na Listu čekanja sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje Bolnica pruža, te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi čekanja naznačiti radi li se o djetetu, prvom pregledu, kontrolnom pregledu, hitnom terminu u vezi s malignom i hematološkom bolešću ili medicinski uvjetovanom terminu, kako bi se osigurala potpuna transparentnost upravljanja Listom čekanja te jednak tretman svih pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama u skladu s utvrđenim stupnjem hitnosti.

3. Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja

3.1. Godišnjim planom i programom unutarnjeg nadzora i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.

3.2. Analizirati uzroke dugog čekanja na zdravstvene usluge te poduzimati aktivnosti na otklanjanju tih uzroka.

3.2. Utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za liste čekanja; izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na liste čekanja te izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije od 2015. do 2020.

Državni ured za reviziju mišljenja je da bi se provedbom navedenih preporuka postigla određena poboljšanja u vezi s vođenjem Liste čekanja i evidentiranjem podataka o čekanju na zdravstvene usluge, osiguravanjem jednakog tretmana pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama te funkcioniranjem sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja, čime bi se povećala učinkovitost upravljanja Listom čekanja u Bolnici.

OČITOVANJE OPĆE BOLNICE DUBROVNIK

Opća bolnica Dubrovnik očitovala se na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance. U očitovanju navode da ambulantne pacijente koji se odnose na pacijente dnevne bolnice, pacijente s preporukom specijalista žurno/hitno, pacijente kojima treba nadopuna pregleda magnetskom rezonancom te koji su upućeni žurno iz bolničke ambulante gdje je naložen hitni/žurni pregled nije moguće uvrstiti na Listu čekanja jer ne znaju unaprijed da će postati pacijenti. Navode da je nesporno da navedeni ambulantni pacijenti nisu bili upisani u Listu čekanja jer spadaju u skupinu pacijenata koji se ne upisuju na Listu čekanja. Navedeni pacijenti nisu bili upisani u Listu čekanja jer se radi o hitnim pacijentima i nije ih bilo moguće upisivati u Listu čekanja jer bi se time potencijalno mogli ugroziti životi pacijenata te bi se neizvršavanjem tih hitnih pregleda magnetskom rezonancom mogle dogoditi neželjene ozbiljne posljedice za zdravlje pacijenta. Navode da je, u odnosu na izneseno, nemoguće uvrstiti na Listu čekanja sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje Bolnica pruža. U očitovanju nadalje navode da pretraga magnetske rezonance navedenih ambulantnih pacijenata ne trpi čekanje i odgodu zbog hitnosti pretrage te ako bi došlo do upisivanja tih pacijenata na Listu čekanja, došlo bi do odgode pregleda i mogućih neželjenih ozbiljnih posljedica za život pacijenata.